



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 66962

Texte de la question

M. Claude Birraux attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les difficultés de communication rencontrées par certains administrés et résultant de la perte de proximité entre les entreprises publiques et le consommateur. Avec le développement des moyens de communication qui privilégient Internet et le téléphone, certains administrés se trouvent désemparés face à ces nouvelles modalités d'accès aux services clients des entreprises publiques. Ainsi, si la décentralisation de certains services est justifiée par une volonté d'améliorer les résultats en termes d'efficacité et de rapidité, elle peut pour certains individus être synonyme de complications, lorsqu'ils ont besoin d'une assistance, notamment pour leurs installations EDF ou GDF. En effet, il semblerait que le contact humain diminue au profit de la technologie, qui requiert encore pour une catégorie de la population la maîtrise de connaissances qui leurs sont totalement étrangères. À ce titre, il lui demande de bien vouloir lui signifier les solutions qu'il entend mettre en place afin que la décentralisation des services et le recours à la technologie, pour le traitement des demandes des consommateurs, s'accompagnent d'un effort au niveau du confort d'utilisation de ces prestations pour ces derniers.

Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie implique la séparation des activités d'exploitation du réseau public de distribution (assurées par le distributeur) et des activités de la gestion de la clientèle (assurées par le fournisseur). Elle conduit les directions d'ERDF et de GrDF à revoir leur organisation territoriale tout en cherchant à améliorer la qualité du service rendu aux clients. Cette réorganisation peut impliquer la fermeture des agences d'accueil du public qui n'ont plus de fonction dans la nouvelle organisation du secteur. En effet, en ce qui concerne les consommateurs qui ont souscrit un contrat unique avec leur fournisseur, pour la fourniture et l'acheminement de leur énergie (particuliers notamment), ceux-ci n'ont pas de relation contractuelle directe avec le gestionnaire de réseaux et ont donc pour point d'entrée unique leur fournisseur d'énergie. En contrepartie, les unités régionales d'ERDF et de GrDF de même que leurs antennes territoriales (proche du niveau département) se renforcent afin de gagner en compétence et en réactivité avec pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Les unités régionales se spécialisent sur les interventions les plus complexes tandis que les antennes territoriales restent polyvalentes et se concentrent sur les interventions courantes. Cette restructuration s'inscrit pleinement dans le cadre des engagements inscrits dans le contrat de service public passé entre l'État et le groupe EDF, en garantissant notamment : la réception 24 heures sur 24 des appels de clients ou de tiers pour dépannage ; pour un incident lié à une question de sécurité ou, en cas d'urgence, pour une panne sectorielle, l'engagement de satisfaire toute demande d'intervention dans un délai de 4 heures, tous les jours et 24 heures sur 24 ; la réalisation de mesures de sécurisation des réseaux, notamment dans le cadre du plan « Aléas climatiques », afin de garantir la réalimentation d'au moins 90 % des clients dans un délai de 5 jours en cas de rupture d'alimentation, y compris en cas d'événement climatique exceptionnel. Par ailleurs, la qualité de service d'ERDF fait l'objet d'une surveillance accrue dans le cadre des nouveaux tarifs d'utilisation des réseaux, puisqu'un ensemble d'indicateurs de suivi donne lieu à incitation financière. Ces indicateurs portent

notamment sur le respect par ERDF des rendez-vous planifiés et le respect des délais de réponse aux propositions de raccordement. D'autres indicateurs font l'objet d'un suivi, notamment le nombre de réclamations d'utilisateurs et le taux de réponse dans les 30 jours, ou encore le délai de réalisation des travaux de raccordement. Il en va de même pour GDF-SUEZ dont les missions de service public ont été renforcées dans le cadre du contrat de service public signé avec l'État, notamment en matière de présence territoriale, de proximité pour les usagers et d'investissements dans les réseaux afin d'assurer la meilleure sécurité et qualité de distribution en gaz et, plus particulièrement : la participation aux projets locaux de développement en lien avec les agences de développement, les conseils de développement et les comités d'expansion ; le développement et la promotion des énergies renouvelables, apport d'une expertise aux aménageurs (bâtiments HQE par exemple) ; le partenariat éventuel dans le cadre des pôles d'excellence rurale ; l'animation du dispositif « Plato » (mise à disposition de ressources aux petites et moyennes entreprises (PME) intéressées).

Données clés

Auteur : [M. Claude Birraux](#)

Circonscription : Haute-Savoie (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66962

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 décembre 2009, page 12140

Réponse publiée le : 6 avril 2010, page 3930